

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ARCHIVA EL EXPEDIENTE DE INFORMACIÓN PREVIA RELATIVO A UN POSIBLE USO INADECUADO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS DE NUMERACIÓN (IFP/DTSA//1557/13/USO INDEBIDO DE LA NUMERACIÓN).**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA DE LA CNMC**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla.

D. Josep María Guinart Solá.

D<sup>a</sup>. Clotilde de la Higuera González.

D. Diego Rodríguez Rodríguez.

**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 21 de mayo de 2014.

Visto el expediente relativo al periodo de información previa sobre el posible uso inadecuado de los recursos públicos de numeración, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

**I ANTECEDENTES**

**PRIMERO.- Denuncia interpuesta por la Asociación de consumidores FACUA-Consumidores en Acción.**

Mediante escrito de fecha 20 de junio de 2013, el Secretario de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (en adelante, CSSTA) remitió a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones<sup>1</sup> (en lo sucesivo, CMT) copia del escrito presentado por la Asociación de Consumidores Facua- consumidores en Acción (en adelante, Facua) en el que denuncia un posible uso inadecuado a través del número 918220166 y del número 11866<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Organismo regulador sectorial sustituido por la actual Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC).

<sup>2</sup> Consultado el Registro Público de Numeración se constató que el número 11866 está asignado al operador SERVI CATERES BCN, S.L.UNIPERSONAL a través de la Resolución dictada por el Secretario de la CMT con fecha 11 de octubre de 2012.

Concretamente, Facua señala que *“ha detectado que cuando realiza la búsqueda en Google de un número de contacto de una empresa, por ejemplo de Amazon, La Caixa u Orange; aparecen en los resultados de la búsqueda anuncios que remiten a un número de teléfono con prefijo de Madrid (918220166<sup>3</sup>) como si fuera el número de atención al cliente de dicha empresa. (...) Que al marcar dicho número, se escucha una locución que indica que se debe llamar al 11866 para poder ponerse en contacto con ellos”*.

Asimismo, Facua indica que en la locución –del 918220166- se informa que *“para contactar telefónicamente debe llamar al 11866, le recuerdo, llame al 11866. Teléfono de información. Coste de la llamada a red fija 3,77 euros establecimiento de llamada y 3.63 céntimos el segundo, impuestos incluidos. Otros operadores, consultar”*.

Por tanto, Facua concluye que *“por lo tanto se estaría produciendo un acto de publicidad engañosa que induce a confusión al usuario, toda vez que cuando un usuario intenta buscar el teléfono de una empresa aparece un número (918220166) que hace creer al consumidor que ese es el número de la empresa reclamada, el cual a su vez le remite a otro número (11866) que tampoco es el número de la empresa reclamada sino un número de información. En definitiva, el consumidor afectado por este tipo de publicidad, termina realizando dos llamadas innecesarias”*.

En virtud de todo lo anterior, Facua solicitaba a la CSSTA –en el escrito que fue remitido a la CNMC- que dentro de sus competencias, realizase las diligencias oportunas para evitar que personas inducidas por el engaño pudieran verse perjudicadas económicamente por la citada práctica.

## **SEGUNDO.- Inicio del expediente de información previa**

Mediante un escrito del Secretario de la CMT de 27 de septiembre de 2013, se procedió a la apertura de un período de información previa con el fin de analizar los hechos puestos de manifiesto por Facua y la conveniencia o no de iniciar los correspondientes procedimientos administrativos, al amparo de lo dispuesto en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

## **TERCERO.- Orden de Inspección de 1 de octubre de 2013 y Acta de Inspección**

Mediante Orden de Inspección del Secretario de la CMT de 1 de octubre de 2013, se acordó practicar una inspección telefónica a las entidades denunciadas por Facua, concretamente, a la entidad Servi Caterers BCN, S.L.U. titular del número 11866 y a la entidad CABLEEUROPA, S.A.U., asignataria del número 918220166, con el objeto

---

<sup>3</sup> Consultado el Registro Público de Numeración se constató que el bloque de numeración al que pertenece el número 918220166 se encuentra asignado a CABLEEUROPA, S.A.U.

de “comprobar qué servicios se están prestando a través del número 11866 y del número 918220166”.

Con fecha 1 de octubre de 2013, el Inspector procedió a levantar acta de la inspección realizada, en cumplimiento de la citada Orden. En la misma se constata que no son atendidas las llamadas efectuadas al 918220166 y respecto de las llamadas realizadas al 11866 aparece la locución automática y tras solicitar un número telefónico de un abonado, éste es facilitado.

**CUARTO.-** Asimismo, con fecha 15 de enero de 2014, esta Comisión tuvo conocimiento de que a través de la página web <http://tel11866.com><sup>4</sup> se publicita una serie de servicios que son prestados a través del 11866 –una copia del contenido de dicha página está incorporada al presente expediente-. En tal página se informa:

*“Información del servicio 11866*

*Aparte de nuestros servicios especializados en reclamaciones y trámites oficiales desde el 11866 te podemos ayudar con muchas más cosas, tales como (...) Reclamaciones, Trámites oficiales...”*

En virtud de lo anterior, la CNMC realizó diversas llamadas de comprobación para conocer si los citados servicios publicitados son prestados a través del número 11866.

La CNMC ha comprobado en dichas llamadas que los servicios publicitados no eran prestados a través del número 11866, sino que el citado número facilitaba exclusivamente los números de atención de cliente de las empresas suministradoras de los servicios cuestionados.

## **II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES**

### **II.1 OBJETO DE LAS ACTUACIONES PREVIAS**

Las presentes actuaciones previas tienen por objeto determinar si el uso de la numeración asignada a algunos operadores se adecua o no a la normativa sectorial de telecomunicaciones aplicable. En concreto, las numeraciones analizadas pertenecen a rangos de comunicaciones geográficos «91» y a un número corto «118AB».

### **II.2 HABILITACIÓN COMPETENCIAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA**

El artículo 6 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia dispone que el citado organismo público supervisará

---

<sup>4</sup> El titular de esta página web es PROADS INVESTMENTS, S.L., según consta en la misma.

y controlará el funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas. En particular, ejercerá, entre otras funciones, las atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel)<sup>5</sup>.

La disposición adicional segunda de la Ley CNMC establece que la constitución de la CNMC implicará la extinción de la CMT y que las referencias que la normativa vigente realiza a la CMT se entenderán realizadas a la CNMC.

Los artículos 16.4 y 48.4.b) de la antigua Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) atribuían a esta Comisión la función de asignar la numeración a los operadores, dictando las resoluciones oportunas, en condiciones objetivas, transparentes y no discriminatorias, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine. En la actualidad los artículos 19 y 69.d), en relación con las Disposiciones Transitorias Décima y Undécima de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel de 2014), atribuyen de manera transitoria a esta Comisión la misma función de gestión de los recursos públicos de numeración<sup>6</sup>.

La Ley CNMC, en sus artículos 20 y 29, señala que la CNMC ejercerá la potestad de inspección y sanción, de acuerdo con lo previsto en el Título VIII de la LGTel y en el Título VIII de la actualmente vigente LTGel de 2014, siendo el órgano competente para resolver la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la citada Ley.

Por lo tanto, de acuerdo con todo lo anterior, se concluye que esta Comisión tiene competencia para conocer sobre la denuncia presentada por Facua en lo relativo al uso de las numeraciones denunciadas en el presente expediente, y que corresponde a la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión resolver sobre el mismo.

### **II.3 CONSIDERACIONES SOBRE EL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA**

Esta Comisión adecuará sus actuaciones a lo previsto en la LRJPAC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley de la CNMC.

---

<sup>5</sup> Esta Ley ha sido derogada con fecha 11 de mayo de 2014 mediante Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones (BOE núm. 114, de 10 de mayo de 2014).

<sup>6</sup> La Ley 9/2014 atribuye al Ministerio de Industria, Energía y Turismo el ejercicio de las competencias en materia de recursos asociados a las redes (artículo 69 letra c). Sin embargo, en lo referente al procedimiento concreto objeto de la presente Resolución, hay que tener en cuenta lo dispuesto por la Disposición Transitoria Décima de la misma Ley, que prevé que, hasta que el Ministerio de Industria, Energía y Turismo asuma efectivamente las competencias en materia de numeración, éstas se seguirán ejerciendo por la CNMC. Asimismo, con carácter general, la Disposición Transitoria Segunda de la LRJPAC establece en su apartado 1 que “A los procedimientos ya iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley se les aplicará la normativa vigente en el momento en el que se iniciaron los mismos (en este caso, la Ley 32/2003).

En concreto los artículos 68 y 69.1 de la LRJPAC habilitan a esta Comisión a iniciar procedimientos de oficio, y el artículo 69.2 establece que el órgano competente podrá abrir de oficio, con anterioridad al acuerdo de iniciación del procedimiento, un periodo de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia de iniciar o no un procedimiento administrativo al respecto.

La razón de ser del trámite de información previa no es otra que evitar los inconvenientes que la simple apertura de un procedimiento puede causar a los afectados. El trámite de diligencias previas responde a razones elementales de prudencia, tratando de evitar la precipitación a la hora de acordar la apertura de un procedimiento que nunca debió iniciarse por carecer de base suficiente. Lo anterior cobra aún más importancia en el caso de los procedimientos sancionadores por cuanto éstos inciden directamente la imagen pública de la persona imputada.

Sin perjuicio de lo manifestado en los párrafos precedentes, ha de tenerse en cuenta que las diligencias previas a la eventual apertura de un procedimiento son de carácter facultativo y ni constituyen ni forman parte del procedimiento propiamente dicho, sino que aparecen como un antecedente del mismo cuya omisión no constituye vicio de procedimiento alguno.

### **III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES**

#### **III.1 NORMATIVA APLICABLE EN MATERIA DE NUMERACIÓN**

El artículo 19.1 de la LGTel de 2014 al igual que antes el artículo 16.1 de la LGTel de 2003, establece que *“Para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público se proporcionarán los números, direcciones y nombres que se necesiten para permitir su efectiva prestación”*.

Sobre el uso que deberá darse a cada número asignado a un operador, el artículo 20 de la Ley 9/2014, al igual que lo hacía antes el artículo 17 de la LGTel, establece que serán los planes nacionales y sus disposiciones de desarrollo los que designarán los servicios para los que pueden utilizarse los números.

Los citados artículos son desarrollados por el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante Reglamento de Mercados), vigente de acuerdo a lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la LGTel de 2014<sup>7</sup>, así como por el Plan Nacional de Numeración aprobado por el

---

<sup>7</sup> La Disposición Transitoria Primera de la Ley 9/2014 establece que *“Las normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones vigentes con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley o dictadas en desarrollo de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones*

mismo Real Decreto 2296/2004, que establece en su apartado 2.3 que *“los recursos públicos de numeración se utilizarán, por los operadores a los que les sean asignados, para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en este plan o en sus disposiciones de desarrollo, y demás normativa establecida en el real decreto que aprueba este plan”*.

Asimismo, en su apartado cuarto denominado “Rango de numeración geográfica” atribuye los segmentos N=8 y 9 al rango de numeración geográfica al servicio telefónico disponible al público y a los servicios vocales nómadas, mientras que en su apartado décimo rubricado “Números cortos” se establecen los diferentes tipos de números cortos, entre los que se encuentra el rango 118AB para la prestación de los servicios de directorio, es decir, para la prestación de servicios de consulta telefónica sobre números de abonados.

Por su parte el artículo 59 del Reglamento de Mercados dispone que la utilización de los recursos públicos de numeración asignados estará sometida a las siguientes condiciones generales:

*“a) Los recursos públicos de numeración se utilizarán para la prestación de los servicios en las condiciones establecidas en el plan nacional de numeración telefónica y sus disposiciones de desarrollo. [...]”*

La Orden CTE/11/2002, de 26 de marzo<sup>8</sup>, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (en adelante, Orden de Consulta), en un marco de libre competencia, para lo cual se atribuye el código 118AB a dicho servicio.

El apartado cuarto de dicha Orden define el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado como aquél consistente en *«la transmisión y conducción de llamadas desde los accesos a las redes públicas telefónicas hasta los correspondientes centros de atención de llamadas, así como el suministro, a los usuarios del servicio telefónico disponible al público, de información vocal y, opcionalmente de datos, relativa a los números de abonado de este servicio»*.

Por otra parte, el apartado undécimo de la Orden establece que aquellos operadores que deseen combinar estos servicios con *«facilidades que aporten un mayor valor añadido al servicio»*, como los servicios de compleción o progresión de llamada, deberán prestar el servicio telefónico disponible al público.

Por tanto, de lo anterior se infiere, por un lado, que la normativa atribuye el segmento 9 al servicio telefónico disponible al público, y el número corto 118AB para

---

*continuarán vigentes en lo que no se opongan a esta Ley, hasta que se apruebe su normativa de desarrollo*”, por lo que el Reglamento de Mercados mantiene su vigencia en la fecha de la presente Resolución.

<sup>8</sup> Modificada por la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio.

la prestación del servicio de consulta sobre números de abonados, y por otro, se contempla la posibilidad de que los operadores presten ciertas facilidades como podría ser la compleción o progresión de la llamada, siempre y cuando estén habilitados para la prestación del servicio telefónico disponible al público.

### **III.2 VALORACIÓN DE LAS ACTUACIONES PRACTICADAS EN EL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA**

Las actuaciones realizadas por esta Comisión en aras a comprobar la información denunciada por Facua en su escrito de 20 de junio de 2013 han consistido en una inspección telefónica llevada a cabo el día 3 de octubre de 2013 y en una serie de comprobaciones telefónicas posteriores al número geográfico 918220166 y al número corto 11866.

Como consta en el Acta de inspección de fecha 3 de octubre de 2012, las llamadas realizadas al número 918220166 no fueron atendidas<sup>9</sup>. Por consiguiente, esta Comisión no ha constatado que exista un uso irregular del número en cuestión.

Asimismo, por las llamadas realizadas al número 11866 se constata que las mismas fueron atendidas por la operadora tras la locución automática informativa. A continuación, al solicitar el inspector el número de teléfono de un abonado, el operador informó de dicho número y ofreció la posibilidad de progresar la llamada al número solicitado. Tras escuchar la segunda locución automática, puso en contacto al inspector con el abonado del número solicitado.

En relación con la información publicitada a través de la página web <http://tel11866.com><sup>10</sup>, en la que se señala que a través del número 11866 se prestan servicios de reclamación o tramitaciones de expedientes, esta Comisión llevó a cabo diversas llamadas y no constató que a través del número 11866 se prestasen directamente los servicios publicitados. El prestador facilitó los números de atención a clientes de las empresas suministradoras de esos servicios o de los organismos ante los cuales querían realizarse los trámites correspondientes.

Procede señalar que los servicios publicitados en la página web indicada son actividades propias de una gestoría, cuya prestación accesoria al servicio de información telefónica sobre números de abonado no está prevista actualmente en la Orden de Consulta.

En consecuencia, esta Comisión considera que no existen indicios que permitan deducir que se esté llevando a cabo un uso irregular y contrario a la normativa sectorial a través del número geográfico 918220166 o del número corto 11866.

---

<sup>9</sup> El número no parece estar activo.

<sup>10</sup> El titular de esta página web es PROADS INVESTMENTS, S.L., según consta en la misma.

Por todo lo anterior, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

### **RESUELVE**

**PRIMERO.-** Archivar el presente expediente de información previa relativo a un posible uso inadecuado de los recursos públicos de numeración.

**SEGUNDO.-** Trasladar al Ministerio de Industria, Energía y Turismo la denuncia interpuesta por la Asociación de consumidores FACUA-Consumidores en Acción y la presente Resolución a los efectos que se estimen oportunos y en virtud de las competencias que tienen habilitadas en materia de defensa y protección de los usuarios.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.